



МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ПРЕСНЕНСКИЙ  
**АДМИНИСТРАЦИЯ**  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 11.05.2022  
№ 12-ОД

**Об утверждении Порядка рассмотрения жалоб потребителей и консультирования их по вопросам защиты прав потребителей в администрации муниципального округа Пресненский**

от \_\_\_\_\_  
№ \_\_\_\_\_

В соответствии с пунктом 17 части 1 статьи 8 Закона города Москвы от 6 ноября 2002 года № 56 «Об организации местного самоуправления в городе Москве», пунктом 14 статьи 16 Устава муниципального округа Пресненский, действующего в редакции решения муниципального Собрании внутригородского муниципального образования Пресненское в городе Москве от 25 февраля 2016 года № 69/1/1359-МС, с изменениями, внесёнными решениями Совета депутатов муниципального округа Пресненский от 9 июня 2021 года № 54/01/670-СД, от 22 декабря 2021 года № 58/06/732-СД и от 25 марта 2022 года № 62/01/785-СД, администрация муниципального округа Пресненский постановляет:

1. Утвердить Порядок рассмотрения жалоб потребителей и консультирования их по вопросам защиты прав потребителей в администрации муниципального округа Пресненский согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Опубликовать настоящее постановление в бюллетене «Московский муниципальный вестник».

3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте муниципального округа Пресненский ([www.presnyamo.ru](http://www.presnyamo.ru)).

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления сохранить за главой администрации муниципального округа Пресненский Кормилициной Л. А.

Глава администрации



Л. А. Кормилицина

**Порядок  
рассмотрения жалоб потребителей и консультирования  
их по вопросам защиты прав потребителей  
в администрации муниципального округа Пресненский**

**I. Общие положения**

1. Настоящий Порядок рассмотрения жалоб потребителей и консультирования их по вопросам защиты прав потребителей в администрации муниципального округа Пресненский (далее – Порядок) устанавливает порядок рассмотрения обращений (жалоб) граждан, в том числе их объединений, и консультирования их по вопросам защиты прав потребителей в администрации муниципального округа Пресненский (далее – администрация), а также порядок приёма граждан в администрации по вопросам защиты прав потребителей.

2. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений (жалоб) и консультированием по вопросам защиты прав потребителей граждан Российской Федерации, проживающих на территории муниципального округа Пресненский.

3. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений (жалоб) и консультированием по вопросам защиты прав потребителей иностранных граждан и лиц без гражданства, проживающих на территории муниципального округа Пресненский, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

4. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом города Москвы от 6 ноября 2002 года № 56 «Об организации местного самоуправления в городе Москве» и Уставом муниципального округа Пресненский.

5. Ответственность за обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений (жалоб) потребителей и консультирования их по вопросам защиты прав потребителей возлагается на главу администрации.

6. Глава администрации назначает распоряжением администрации муниципального служащего администрации, ответственного за рассмотрение обращений (жалоб) потребителей и консультирование их по вопросам

защиты прав потребителей (далее – уполномоченный муниципальный служащий администрации).

7. Основные термины, используемые в настоящем Порядке:

1) обращение гражданина – направленные в администрацию или должностному лицу администрации в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в администрацию;

2) жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

3) должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в администрации.

8. Положения настоящего Порядка распространяются на обращения (жалобы), полученные в письменной или устной форме на личном приёме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования.

9. Настоящий Порядок распространяется на обращения (жалобы), поданные в соответствии с Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

10. Настоящий Порядок не распространяется на:

1) жалобы, направленные в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 10-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных (муниципальных) услуг;

2) жалобы, поданные в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации», на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих;

3) запросы, направленные в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», о предоставлении информации о деятельности администрации и других органов местного самоуправления и должностных лиц муниципального округа Пресненский;

4) заявления о возбуждении дела об административном правонарушении, жалобы на постановление по делу об административном

правонарушении и определения об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении, рассматриваемые в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;

5) обращения граждан о даче согласия на замещение на условиях трудового договора должности в организации и (или) на выполнение в данной организации работ (оказание данной организации услуг) на условиях гражданско-правового договора, а также обращения муниципальных служащих (работников) администрации о фактах обращения в целях склонения служащего и работника к совершению коррупционных правонарушений и иные обращения в целях реализации Федерального закона от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;

6) подлежащие рассмотрению в судебном порядке заявления, ходатайства и жалобы.

11. При рассмотрении обращений (жалоб) потребителей и консультировании их по вопросам защиты прав потребителей администрация в лице уполномоченных должностных лиц не оказывает потребителям помощь в составлении письменных претензий.

12. Консультирование по вопросам защиты прав потребителей путём подготовки письменных ответов по существу вопросов, поставленных в письменных (в том числе поданных в электронной форме) и устных обращениях (жалобах) потребителей, а также рассмотрение обращений (жалоб) потребителей осуществляются в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

## **II. Порядок консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителей**

13. Консультирование по вопросам защиты прав потребителей осуществляется в устной форме (с использованием телефонной связи либо во время личного приёма граждан) или путём подготовки письменного ответа по существу вопросов, поставленных в обращениях потребителей.

14. Консультирование по вопросам защиты прав потребителей во время личного приёма граждан осуществляется с учётом требований Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

15. Информация о месте личного приёма, об установленных для приёма днях и часах, а также информация о номерах телефонов для получения устных консультаций по вопросам защиты прав потребителей размещается в помещениях администрации, а также на официальном сайте муниципального округа Пресненский.

16. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

17. При консультировании по вопросам защиты прав потребителей в устной форме ведётся Журнал регистрации обращений граждан

по вопросам защиты прав потребителей, поступивших с использованием телефонной связи, и Журнал регистрации приёма граждан по вопросам защиты прав потребителей.

18. Продолжительность консультирования по вопросам защиты прав потребителей с использованием телефонной связи не должна превышать 15 минут.

19. Продолжительность консультирования по вопросам защиты прав потребителей во время личного приёма не должна превышать 30 минут.

20. Если при консультировании по вопросам защиты прав потребителей в устной форме изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не являются очевидными и (или) требуют дополнительной проверки (изучения), в связи с чем ответ не может быть дан устно в ходе личного приёма, либо продолжительность консультирования может занять более 30 минут на личном приёме или более 15 минут при консультировании с использованием телефонной связи, даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. В указанных случаях уполномоченный муниципальный служащий администрации может предложить заявителю (потребителю) оформить обращение в письменном виде (в том числе в электронной форме) для уточнения фактов и обстоятельств рассматриваемого вопроса, а также для уточнения поставленных в обращении вопросов.

### **III. Порядок приёма, регистрации, рассмотрения обращений (жалоб) потребителей**

21. Приём (получение), регистрация обращений (жалоб) потребителей, а также регистрация и направление письменных ответов на обращения (жалобы) потребителей осуществляются в порядке, установленном в администрации при работе с обращениями граждан.

22. Обращения (жалобы) потребителей, содержащие вопросы, решение которых входит в компетенцию администрации или её должностного лица, подлежат обязательному рассмотрению в сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

23. Письменное обращение (жалоба) потребителя, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации или её должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение (жалобу), о переадресации обращения.

Сопроводительное письмо с переадресованием обращения (жалобы) потребителя подписывается главой администрации или иным уполномоченным на то лицом.

При направлении обращения (жалобы) потребителя на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости у них может быть запрошена информация о результатах рассмотрения обращения (жалобы).

24. Получение, регистрация и рассмотрение устных обращений (жалоб) потребителей, поступивших в ходе личного приёма, осуществляются с учётом положений раздела II настоящего Порядка.

Если в ходе личного приёма выясняется, что в обращении (жалобе) содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации или её должностного лица, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в рассмотрении обращения (жалобы), если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

25. Уполномоченный муниципальный служащий администрации:

1) даёт ответы на устные обращения (жалобы) потребителей в ходе личного приёма;

2) осуществляет подготовку проектов письменных ответов по существу вопросов, поставленных в письменных (в том числе поданных в электронной форме) обращениях (жалобах) потребителей, и представляет их на рассмотрение и подписание главе администрации или иному уполномоченному лицу;

3) осуществляет выдачу потребителям подписанные главой администрации или иным уполномоченным лицом ответы на обращения (жалобы) потребителей (в случае, если потребитель выразил просьбу о получении письменного ответа лично в помещении администрации, и эта просьба может быть удовлетворена).

26. Направление гражданам подписанных главой администрации или иным уполномоченным лицом ответов на их обращения (жалобы) по вопросам защиты прав потребителей осуществляется структурным подразделением администрации, ответственным за организацию работы с обращениями граждан.

27. При одновременном поступлении основного обращения и его копии либо поступлении копии до окончания рассмотрения основного обращения даётся единый ответ на обращение.

Если копия обращения поступила после рассмотрения основного обращения, то заявителю в течение 10 дней с момента регистрации копии обращения направляется ответ структурным подразделением администрации, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение.

28. Гражданин по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения (жалобы), если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую

федеральным законом тайну, а также иную информацию конфиденциального характера.

Уполномоченный муниципальный служащий администрации, ознакомивший заявителя с документами, составляет и приобщает к имеющейся по данному обращению (жалобе) переписке письменную информацию о том, с какими материалами заявитель ознакомлен.

29. В случае, если в обращении (жалобе) потребителя содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение (жалоба) подлежит направлению в государственный орган в соответствии с компетенцией.

30. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

---